



高等职业教育“十二五”规划教材
校企合作开发教材

MONI DAOYOU SHIXUN JIAOCHENG

模拟导游实训教程

曾 艳 濮元生 主编



中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位

高等职业教育“十二五”规划教材
校企合作开发教材

模拟导游实训教程

主 编 | 曾 艳 濮元生
副主编 | 冯霞敏 邵文萍 潘 俊 徐 岚

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

模拟导游实训教程/曾艳, 濮元生主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2014. 8

高等职业教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5019-9755-8

I. ①模… II. ①曾… ②濮… III. ①导游—高等教育—教材 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 173668 号

责任编辑: 张文佳 责任终审: 张乃柬 封面设计: 锋尚设计
版式设计: 王超男 责任校对: 吴大鹏 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2014 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 17.75

字 数: 410 千字

书 号: ISBN 978-7-5019-9755-8 定价: 38.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

140612J2X101ZBW

前言

PREFACE

随着我国经济的迅速发展、产业结构的调整升级,旅游业受到全国各级、各地政府及经济组织的关注和重视,因此也带来了旅游人才的大量需求。导游人员作为旅游行业的基石,其专业素质水平直接影响到整个旅游行业的发展。实践教学可以有效地培养旅游专业人才的实践能力,提升操作水平,更好地满足新时期旅游工作的需要。

本教材遵循学生职业能力培养的基本规律,以导游工作流程为导向,设置模块化教学内容,将教学内容设计为导游接团服务、导游讲解服务、导游旅行生活服务、导游应变服务、导游沿途活动设计与组织、导游送团服务六大模块,以教学为需要组织教材编排,校企合作共同开发教材,全面训练学生的导游岗位技能,实现学生实际操作技能和解决问题能力的培养目标。

本教材以导游业务流程为主线,对学生的能力训练过程进行精心设计,来优化教学效果。

1. 以对职业院校学生的职业技能训练为依据选取教学内容

本教材以“知识够用,技能过硬”为指导思想,选取符合导游岗位需求的核心知识和技能作为教学内容,以地陪导游操作技能为核心选取教学内容。

2. 以导游业务流程为主线设计教学模块

导游工作可以构成一个清晰的工作流程,因此我们将其中的每一个工作过程通过典型任务来描述,并将其转化为课程项目编入教材。本教材以地陪工作任务为导向将课程分成了六大模块,每一模块又由具体的项目组成,每一项目又包括具体的实训任务,并兼顾全陪和领队的工作职责,突出服务集体的协作特点。

3. 以实训任务为导向组织教学环节

本教材注重实用技能的培养,以实训任务贯穿始终。在实景训练环节,紧密结合旅游景区景点进行实地或模拟演练,附有适量的导游词及讲解词,使学生举一反三,并运用到实际工作中去。

4. 以教学为需要组织教材编排

本教材的编者都具有丰富的课堂教学经验和行业实践经验,在充分考虑技能训练和课堂组织等因素的基础上,设置有案例导入、任务导入、任务提示、任务实施、拓展知识、实训任务和实训考核等环节,全面训练学生的导游岗位技能。

5. 校企合作共同开发教材

本教材是硅湖职业技术学院校企合作开发立项教材项目的成果，在立项过程中，分别得到了苏州康辉国际旅行社、苏州文化国旅、昆山华逸旅行社等校企合作单位的支持，为教材编写提供相关材料，并协助进行审稿。

本教材可作为高职高专旅游管理类专业《模拟导游》《导游业务》《导游技能》等课程的教材，也可作为职大、夜大和中职旅游类专业的教材，还可作为旅游企业导游人员的培训和工作参考用书。

本教材由硅湖职业技术学院曾艳、南京工程高等职业学校濮元生任主编；无锡旅游商贸高等职业技术学校冯霞敏、昆山花桥国际商务城中等专业学校邵文萍、镇江高等职业技术学校潘俊、扬州生活科技学校徐岚任副主编。曾艳最终统稿。具体编写分工如下：曾艳编写第一模块和第三模块；濮元生编写第六模块；邵文萍编写第二模块；冯霞敏编写第四模块；潘俊、徐岚共同编写第五模块。

在本教材的编写过程中，参阅了大量国内外研究资料及有关网站信息，在此向各位作者表示衷心的感谢。

由于水平有限，时间仓促，教材中难免会有不当之处，敬请广大读者不吝赐教。

编者

2014年5月

模块一 导游接团服务 1

项目一 服务准备 1

任务1 熟悉接待计划 2

任务2 落实接待事宜 10

项目二 迎接服务 17

任务1 认找旅游团 17

任务2 致欢迎词 22

任务3 首次沿途导游 27

项目三 入店服务 33

任务1 入住酒店服务 34

任务2 核对商定日程 39

模块二 导游讲解服务 48

项目一 导游语言训练 48

任务1 导游书面语言训练——创作导游词 49

任务2 导游口头语言训练 54

项目二 导游讲解训练 60

任务1 认识导游讲解方法 60

任务2 导游讲解技巧训练 64

项目三 自然景观模拟导游 70

任务1 地貌景观导游 70

任务2 水体景观导游 76

任务3 生物景观导游 81

任务4 气象气候景观导游 85

项目四 人文景观模拟导游 89

任务1 古建筑景观导游 89

任务2 园林景观导游 94

任务3 宗教景观导游 99

任务4 民俗风情导游 104

模块三 导游旅行生活服务 110

项目一 购物服务 110

任务1 旅游商品介绍 111

任务2 接受旅游者咨询 116

项目二 餐饮服务 122

任务1 团队正餐服务 122

任务2 团队风味餐服务 126

任务3 团队宴会餐服务 131

项目三 娱乐服务 136

任务1 欣赏性娱乐活动服务 136

任务2 参与性娱乐活动服务 145

模块四 导游应变服务 154

项目一 游客个别要求处理 154

任务1 餐饮个别要求的应对 155

任务2 住房个别要求的应对 160

任务3 文娱个别要求的应对 165

任务4 购物个别要求的应对 169

任务5 探视亲友、亲友随团个别要求的应对 174

任务6 转递物品、中途退团个别要求的应对 178

项目二 旅游故障处理 182

任务1 业务事故的处理 182

任务2 个人事故的处理 188

任务3 安全事故的处理 195

模块五 导游沿途活动设计与组织 206

项目一 个人表演才艺 206

任务1 讲故事、说笑话 207

任务2 唱歌 213

任务3 朗诵 217

任务4 魔术 222

项目二 游乐游戏 226

任务1 语言游戏 226

任务2 娱乐游戏 232

模块六 导游送团服务 239

项目一 离站服务 239

任务1 送行前的业务 240

任务2 离店服务 246

任务3 送行服务 251

项目二 善后工作 257

任务1 做好带团记录及总结 258

任务2 做好收尾工作 267

参考文献 275

导游接团服务

模块一

知识目标

了解接待计划包含的内容。

熟悉接待准备的主要内容。

熟悉入店服务的程序。

掌握欢迎词、首次沿途导游的内容和讲解技巧。

掌握迎接服务的程序。

掌握核对日程的基本原则和主要内容。

掌握核对、商定日程的基本方法。

技能目标

合理分析接待计划。

落实接待事宜。

学会导游欢迎词的创作及讲解技巧。

能进行规范的首次沿途导游。

为游客办理入住手续。

与领队、全陪核对及合理调整日程。

俗话说,“磨刀不误砍柴工”“好的开端是成功的一半”,接团服务是导游工作程序中的一个重要环节。地陪从接受旅行社下达的旅游团接待任务开始,就要做好充分的接团准备工作,按时前往指定地点迎接旅游团,安排旅游者入住饭店,与领队、全陪核对、商定日程,并及时通知到每一位旅游者。

项目一 服务准备

导游员从接到旅行社下发的接待任务书开始,到前往接站地点之前,均为服务准备阶段。该阶段要做好充分的准备工作,这是导游员提供良好服务的重要基础。

任务1 熟悉接待计划

【案例导入】

认真细致当为先

某日下午1点多，S市的导游员刘先生正在家中休息，突然电话铃响了。听了旅行社来的电话后，刘先生的表情立刻严肃起来。旅行社称刘先生接的旅游团已经抵达机场，客人正在机场大厅等候。刘先生不解，明明记得接待计划上的航班是晚上七点抵达。

原来是前一天刘先生刚送走一个旅游团，在该旅游团出发前社里委托他负责这个10人的散客团，该团在S市有三日的行程安排。他在送走了上个旅游团后，没有仔细熟悉接待计划，错将MU5324看成了MU5320，错将接团时间定为晚上七点。该团团员下机后等候许久，不见导游员的身影，便打电话到旅行社询问。

刘先生急忙打电话与接团司机联系，请他直接去机场，自己从家里打车赶去机场。一路上刘先生的心情非常焦急，不断催促出租司机加快速度，途中通过与全陪电话联系，刘先生安排旅游团耐心等待。50分钟后，刘先生终于赶到了机场，他迅速找到焦急等待的客人，道过歉，清点人数后带领旅游团登车出发。

刘先生在工作中出现了哪些失误？需要注意什么？

案例评析

导游员在接待旅游团队前查看计划时，一定要做到认真细致，不要因为工作忙或觉得程序枯燥而放松对自己的要求，产生马虎的思想，否则会给工作带来困难或不良的后果。本例中的刘先生就是因为工作忙碌而遗忘了一个10人的旅游团，造成了漏接事故。

做到工作细致需要注意以下几点：

(1) 明确接待任务。在执行每项接待任务时，最好仔细查看一下计划，明确这项任务的内容、时间、地点及与其他任务的连带关系，以避免盲目。如从一个景点出来，要查看一下计划，看是在哪家餐厅用餐及用餐的时间；如果用餐后要去观看文娱节目，要注意其演出时间是否受到用餐时间的影响等。有些导游由于怕麻烦或过于相信自己的记忆力而不愿经常查看计划，这样很容易麻痹大意，导致错误。

(2) 分析和认真准备计划。仔细分析计划，认真做好接待前的各项准备，可以帮助熟悉整个接待过程的程序，有时可以发现计划中的逻辑错误，如航班时间与游览时间的冲突，游客人数与车辆座位数的冲突等。

(3) 时常复查计划。时常确认和复查计划可以预防接待中出现的不测。在接待过程中经常会出现一些影响工作质量的可控因素和不可控因素，但通过复查计划可以在这些问题出现前就做好准备，避免被动。如接机前天气发生变化时，可通过复查计划确认航班的起飞时间和活动安排，考虑提前出发，为处理交通阻塞或突发事件留出时间。

任务导入

时间：2013. 8. 16

地点：苏州康辉国际旅行社

人物：地陪夏木

事件：地陪夏木接受苏州康辉国际旅行社的委派，负责接待一个由深圳天天旅行社发出的团队，导游部将接待计划书和游客名单交给夏木。

任务：地陪夏木从组团社基本信息、地接社地接信息、旅游团成员信息、团队接待信息和行程安排几个方面熟悉接待计划（旅游团接待计划及游客名单见表 1-1 和表 1-2）。

表 1-1 旅行社接待计划书

团号：SZTT-TD-130817-2

组团社	深圳天天旅行社				联络人	林一斌 153 × × × × 9776	全陪	邢梦 139 × × × × 0005	
接待社	苏州康辉国际旅行社				计调	王力敏 185 × × × × 2209	地陪	夏木 136 × × × × 3506	
人数	成人	9	小孩	1	客房数 (间)	4 间	客源地	深圳	
交通	旅游车 (15 座金龙客车)				车牌	苏 EP3 × × ×			
租车单位	苏州环汽租车有限公司				司机	张 × ×	电话	137 × × × × 7586	
抵达	日期	2013. 08. 17		时间	17: 10	地点	上海虹桥机场	航班/车次	飞机 [9C8882]
离开	日期	2013. 08. 21		时间	17: 20	地点	杭州萧山机场	航班/车次	飞机 [CZ3556]

日期	行程	交通	早餐	午餐	晚餐	住宿	娱乐
8 月 17 日	下午接机，入住酒店。	旅游车	不含	不含	50 元/人	上海粤海大酒店	
8 月 18 日	早餐后，参观月亮船（原世博沙特馆）（游览时间约 60min），游外滩（约 60min），午餐在城隍庙自费品尝当地特色小吃，参观豫园（约 50min），游上海老码头（约 60min），自由活动（约 45min），晚饭后参观田子坊（约 60min），晚上游览大上海夜景。	旅游车	含自助餐早餐	自理	50 元/人	上海粤海大酒店	车游大上海 + 船游黄浦江
8 月 19 日	早餐后，乘车前往苏州，游览虎丘（约 60min），中餐后游览拙政园（约 90min），结束后返回酒店，晚上游览七里山塘景区，听苏州评弹。	旅游车	含自助餐早餐	50 元/人	50 元/人	苏州金鸡湖新罗酒店	夜游七里山塘
8 月 20 日	早餐后车赴乌镇，游乌镇，乘摆渡船进入西栅景区，晚入住当地特色客栈。	旅游车	含自助餐早餐	自理	自理	乌镇林家客栈	

备注：门票：景点首道门票

参观世博沙特馆，如政策性闭馆不能参观，则更改为游览“上海 2050 未来生活体验馆”。

单位公章： 负责人<签字>： 制表人：

附:

游客名单

备注：某跨国企业深圳分公司部分优秀员工奖励旅游。

[illegible]

导游应在旅游团抵达之前认真阅读接待计划书,准确、详细地了解该旅游团的服务项目和要求。对接待计划上的内容有疑问,一定要及时与相关人员联系核实。一方面,可以提前熟悉团队情况,对不了解的问题,可以向计调询问;另一方面,如果行程有问题,可以向计调提出,堵塞漏洞,纠正错误、减少损失。

一般来说,各家旅行社的接待任务书并无统一格式,一份完整的任务书通常包括以下文件:接待计划书(导游出团任务单)、游客名单、分房名单、行程安排单、接待注意事

项等。入境旅游团队的接待任务书一般较完整，国内旅游团队任务书则相对简洁。

1. 接待计划书
组团社委托各地接社组织落实旅游团活动的契约型文件，包括组团社信息、地接社信息、团队操作和接待人员信息、团队基本情况信息等。

2. 行程单
行程单是组团旅行社与旅游者签订的旅游合同的组成部分，也是组团旅行社和地接旅行社需共同执行的合同标的。

3. 游客名单
入境旅游团都预先编制好，越来越多的国内旅游团也会在出发前编制名单表，在购买交通票据、购买保险、入住酒店等需要登记旅游者身份信息时使用。

4. 分房名单
为更加便捷地办理酒店入住手续，入境旅游团和部分国内旅游团会在出发前制作分房名单表，主要包括旅游者姓名和性别，后面留有空格，在入住各家酒店时便于快速填写对应的房间号。

5. 接待注意事项
旅行社针对该旅游团的特别提醒，有时会单列一份文件，有时会附在计划书或行程单的后面。

步骤二 熟悉接待计划

导游员应在旅游团抵达之前认真阅读接待任务书和有关资料，详细、准确地了解该旅游团的服务项目和要求，重要事宜要做记录并确认以下事项。

1. 旅行社信息
(1) 组团社信息。组团社名称、客源地及其使用语言、全陪姓名、联系人姓名、电话，境外团领队姓名及电话。可以据此书写接站牌，与组团社等相关接待部门确认（表1-3）。

表 1-3 组团社基本信息	
组团社名称	深圳天天旅行社
客源地	深圳
语言	普通话
领队姓名及联系电话	无
全陪姓名及联系电话	邢梦 139 × × × ×0005
联络人姓名及联系电话	林一斌 153 × × × ×9776

(2) 地接社信息。各地区地接社名称、地接社计调姓名及电话、联系人姓名及电话、地陪姓名及电话、旅游车司机及车辆信息（司机姓名及电话、旅游车品牌、座位数及车牌号、车队名称等）（表1-4）。

表 1-4

地接社接待信息

计调姓名及联系方式	王力敏 185 × × × ×2209
旅游车司机姓名及联系方式	张 × × 137 × × × ×7586
车牌号	苏 EP3 × × ×
租车单位	苏州环汽租车有限公司
地陪姓名及电话	夏木 136 × × × ×3506

2. 旅游团信息

(1) 旅游团概况。旅游团名称、团号、领队（或旅游者联系人）姓名及电话、全陪姓名及电话、团队人数（总人数、男性、女性、成人、儿童等）。

(2) 旅游团成员情况。该旅游团成员的情况，包括职业、年龄、性别、学历、宗教信仰等情况，是否有老弱病残等需要特殊服务的客人，是否有儿童等（表 1-5）。

表 1-5

旅游团成员信息

人数	10
男女比例	5:5
老人及孩子的人数	小孩 2 人
年龄层次	绝大部分游客年龄都在 20~40 岁，12 岁以下 2 人，属于中青年旅游团队
职业构成	企业团队，团员为销售部员工及部分家属，团队核心人物为销售部主管
文化层次	文化层次较高，2 名儿童
宗教信仰	从接待计划中未显示
有无特殊服务客人	一名素食游客
团队特点及接待注意事项	旅游团队是独立成团，团队成员为同一部门同事，互相熟悉，有共同话题。导游对于这个团队来说，是“外人”，要求导游能迅速融入这个团队，取得信任，树立权威。团队旅游质量要求较高，在带团中要多听游客意见，特别是核心人物的意见，销售部主管鲁 × × 是核心人物。团队中的 2 名孩子，要提醒其家长带上小孩的户口本、学生证，询问身高，告知不同景点对身高的优惠政策。孩子的餐费、房费和门票如何结算，要事先向旅行社计调了解。一名孩子要加床，如何结算费用，要向其父母说明。团队中有一名素食游客，需提前和用餐部门落实。带团前需提前了解该企业文化或行业知识，在讲解、游戏中融入，易产生共鸣

3. 团队接待信息

(1) 住宿服务安排及其标准。下榻酒店的名称、地址、电话、星级标准等，床位数、房间数、是否大床房，是否有特殊要求等；对于房间的分配，全陪要根据团队的实际情况，如夫妻、亲戚、朋友、同事等，尽量安排在一起；有无 VIP 房、有无加床、有无自然单间。

(2) 用餐（早餐和正餐）服务安排及其标准。用餐次数、标准、地点、旅途中餐饮安排、是否有特殊要求等；有的旅行社只确定了用餐的标准，没有确定具体的用餐地点，地陪应根据当天行程就近安排合适的餐厅，要提前联系落实。

(3) 交通服务安排及标准。抵离本地时所乘飞机（火车、轮船）的班次、时间和机场（车站、码头）名称；该团返程或去下一站的交通票据是游客自理还是旅行社代订，是

否按计划订妥，有无变更以及更改后的落实情况；境外团还需了解有无国内段国际机票；票种是 OK 票还是 OPEN 票。

(4) 有无特殊要求。该团是否需要安排有关方面负责人出面迎送、会见、宴请等（表 1-6）。

表 1-6 团队接待信息	
住宿服务安排及标准	住 4 晚，3 晚国际品牌四星标准商务酒店（上海粤海大酒店、苏州金鸡湖新罗大酒店），1 晚特别安排入住乌镇当地特色客栈（乌镇林家客栈），双人标间共 4 间，1 间加床，1 间不加床
用餐服务安排及标准	3 早 4 正，2 西早计入房费，1 中早 10 元/人，正餐 50 元/人，均不含酒水；1 人为素食者，如需专门备餐费用另计
交通服务安排及标准	飞机往返，9C8882/15:10 抵上海虹桥机场 T1，CZ3556/17:20 杭州萧山机场离开；途中乘坐旅游公司旅游车
有无特殊要求	从接待计划中未显示

4. 旅游行程

导游应知道行程中会游览哪些景点，这些景点的特色，特别是地陪，如果对行程中的某一个景点还不熟悉的话，一定要马上查找资料，若有可能可以前去踩点考察；全陪不要要求讲解景点，但也要熟悉目的地参观景点的时间分配、活动线路，并对当地的特产、民俗风情有一定的了解。具体了解项目包括：

- (1) 旅游团出发地、途经地、目的地，线路行程时间和具体安排。
- (2) 游览项目的安排。合同包含的游览项目和游览时间，需另行付费的游览项目名称、收费标准及游览时间，儿童门票等。
- (3) 购物和娱乐活动安排。旅行社安排的购物场所名称、停留时间等，合同包含的娱乐活动项目名称及活动时间，需另行付费的娱乐活动项目名称、收费标准及活动时间（表 1-7）。

表 1-7 行程安排表	
D1	下午 5:10 分航班抵达机场一下榻酒店
D2	早上 7:30 起床—8:00 用餐—8:30 出发前往月亮船（60min）—外滩（60min）—午餐—豫园（60min）—老码头（60min）—自由活动（45min）—晚饭—田子坊（60min）一下榻酒店
D3	早上 7:30 起床—8:00 用餐—8:30 出发前往苏州—10:30 虎丘（60min）—午餐—拙政园（90min）—酒店—七里山塘景区
D4	早上 7:00 起床—7:30 用餐—8:00 出发—乌镇西栅—入住客栈
D5	早上 7:30 起床—8:00 用餐—8:30 出发前往杭州—西湖游船（50min）—花港观鱼（30min）—午饭—灵隐寺（50min）—自由活动（60min）—17:20 萧山机场离开（15:20 抵达机场送机）

(4) 自由活动安排。

5. 接待标准和费用开支情况

- (1) 了解本次接待是综合服务还是单项服务，团队接待等级及收费标准。

(2) 了解费用开支的方式与数额,准备好相应的空白结算单据和现金团款。

(3) 了解团队中特殊成员的费用收取标准,如未成年人、70 岁以上的老人、持有残疾证的残疾人、革命复员军人、领队和全陪等,根据不同景区的规定和国家有关规定确定收费项目和数额。

【案例分析】

不熟悉山路

某年夏天,上海某企业十余名员工利用假期到山东泰山旅游。经过与当地一家旅行社联系,旅行社委派了一名导游负责接待工作,据说该导游就住在泰山脚下,很熟悉地形。于是,这些游客在导游的带领下游览泰山。导游劝这些游客夜登玉皇顶,可以看到日出,于是游客听从了导游的建议,可是导游却带他们走上了岔路,晚上山上大雾夹杂着雨水,把游客淋得够呛。游客提议下山,不想导游又是一通乱走,走错了路,翻到了山的那一边。一直走下山到一个村子,村民告诉他们那里根本没有其他的路走出去,只有往回走,然后从山的另一边下去。于是游客不得不冒着大雨翻山越岭,几位游客因受雨淋感冒发烧,其他游客也被折腾得不能动弹。

分析

导游的基本职责之一是向导。当不了一个好向导,不知道路有几条,不知道哪条好走,甚至领错了路,实在是一件可叹可悲的事情。特别是登山,一是要走路,一旦走上错道可谓心力交瘁。二是多阴雨,山间多雨,以至于有“天无十里晴”之说,走着走着就会下雨,不少景点号称“天漏”。同时黑夜登山、清晨看日出也是常见的安排,阴雨加黑夜易走错道,也怕走错道。三是迷路危险,不仅多走冤枉路,还有可能走进原始森林,亦有可能碰上野兽袭击。所以,登山旅游项目一定要派一个好导游,其最基本的要求是身体素质要好,路要熟,才能做一个无可挑剔的好导游。

知识拓展

1.1.1 团号

团号是团队的唯一身份证。科学的团队编号,有利于各业务部门的财务核算,有利于财务科目的建立,特别是有利于不同性质团队的统计分析;严密的团队编号,有利于团队分类归档,便于查找管理。如 JNGX-DJ-130809A,意思为济南国信-地接团队-2013 年 8 月 9 日 A 团。有的旅行社编号模式为:旅行社大写拼音首字母年号/月份/接团日期-送团日期,如 SZYY12/08/08-18,意思是深圳友谊 2012 年 8 月 8 日出发,8 月 18 日送团;有的旅行社编号模式为:公司英文缩写-团队预定出发时间-前往旅游地-旅游团天数,如 CTS-0812-LY-2-A,CTS 三个英文字母代表公司的英文缩写,0812 四位数字代表团队的预定出发日期,前两码代表月份,后两码代表日期,即 8 月 12 日出发的团队,LY 代表前往旅游地,不同的地区采用不同的字母缩写,此处 LY 代表洛阳,2 代表两天的行程,A 或 B 是代表此团分为两团以上。表 1-1 所示团号 SZTT-TD-130817-2 的意思是深圳天天旅行社团队部 2013 年 8 月 17 日的第二个团。

1.1.2 自然单间

通常都是在团队旅游中产生的，如果一个团队的总人数为奇数，一般就会出现一个人住一间的情况，即产生自然单间。有时即使团队人数是偶数，因为有一男一女并非夫妻或情侣，也会出现两个自然单间。对于这种情况，一般旅行社都会要求游客补房租差价，比如，如果一间房是100元，则要付50元房租差价，因为团费里的住宿费都是以两个人住一间来计算的。

1.1.3 OK票、OPEN票

OK票即已经定妥日期、航班和机座的机票。持OK票者若在该联程或者回程站停留72h以上，国内机票须在联程或回程航班机起飞前两天的中午12:00以前，国际机票须在72h前办理座位再确认手续，否则原定座位不予保留。OPEN票是相对OK票而言的，是指机票返程的航班、座位等级、乘机日期、起飞时间均未订妥的有效机票。也就是说，购买机票而未预订座位是不能登机的。只有既购买了机票，又确定好座位才能登机。游客乘机前须持机票和有效证件（护照、身份证等）去航空公司办理订座手续。订妥座位后才能乘机，此种客票无优先权、无折扣优惠（图1-1）。



(a) OK票



(b) OPEN票

图 1-1 机票

实训任务

实训项目	熟悉旅游接待计划
实训要求	1. 熟悉接待计划的格式、内容 2. 准确分析接待计划中的相关信息
实训地点	教室或模拟导游实训室
实训材料	多媒体、旅游接待计划单等资料
实训内容与步骤	一、实训准备 学生分组，分发接待计划单 二、实训开始 认真阅读接待计划和有关资料，详细准确地分析旅游团的接待服务信息 1. 组团社基本信息 2. 地接社基本信息 3. 旅游团成员信息 4. 团队接待信息 5. 旅游行程安排 6. 特殊要求及注意事项 三、实训考核、点评 指导教师点评，小组互评，总结任务要点并纠正任务实施过程中存在的问题